

**PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA
AGROWISATA BELIMBING “KARANGSARI” KOTA BLITAR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi



Oleh :

Dena Priandani Putri

201410160311309

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2019

SKRIPSI

PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA
AGROWISATA BELIMBING KARANGSARI DI KOTA BLITAR

Oleh :

Dena Priandani Putri
201410160311309

Diterima dan disetujui
pada tanggal 11 Mei 2019

Pembimbing I,



Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Pembimbing II,



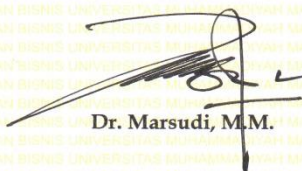
Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA AGROWISATA BELIMBING KARANGSARI DI KOTA BLITAR

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dena Priandani Putri

NIM : 201410160311309

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 Mei 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Penguji II : Dr. M. Jihadi, M.Si.

Penguji III : Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Penguji IV : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Dena Priandani Putri**

NIM : 201410160311309

Program Studi : Manajemen

Surel : dena.priandani96@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 11 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan,


Dena Priandani Putri

PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA
AGROWISATA BELIMBING “KARANGSARI” DI KOTA BLITAR

Dena Priandani Putri

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jalan Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur

Email : dena.priandani96@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan pengembangan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengunjung Agrowisata Belimbing Karangsari, untuk menganalisa dan mendeskripsikan atribut pengembangan apa sajakah yang diprioritaskan untuk dilaksanakan pada Agrowisata Belimbing Karangsari, dan untuk menganalisa dan mendiskusikan tindakan perbaikan apa sajakah yang diprioritaskan untuk dilakukan pada Agrowisata Belimbing Karangsari. Penelitian ini menggunakan penyebaran kualitas atau *Quality Function Deployment (QFD)*. Responden pada penelitian ini yaitu 30 konsumen pada 2 agrowisata, yaitu agrowisata belimbing Karangsari dan agrowisata jeruk Selorejo yang telah ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* sebagai metode pengambilan sampel dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner untuk pengumpulan datanya. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa atribut yang perlu diperbaiki adalah kamar mandi, pagar pelindung, petugas keamanan, informasi tidak mengecewakan, tempat sampah, pasar wisata, penyampaian pendapat, pusat informasi, karyawan mudah ditemui, tempat istirahat, buah yang bebas dimakan. Faktor yang paling dipertimbangkan dalam pengembangan agrowisata belimbing Karangsari ini adalah buah yang bebas dimakan.

Kata kunci: penyebaran kualitas, QFD, pengembangan agrowisata.

DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY
"KARANGSARI" AGROWISATA IN BLITAR CITY

Dena Priandani Putri

Study Program of Faculty Economics and Business

University of Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : dena.priandani96@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and describe the development of what is needed and desired by Karang Sari Starfruit visitors, to analyze and describe what development attributes are prioritized to be carried out at Karang Sari Starfruit Agro-tourism, and to analyze and discuss what corrective actions are prioritized for conducted at Karang Sari Starfruit Agro Tourism. This study uses a quality function deployment (QFD). Respondents in this study were 30 consumers at 2 agro-tourism, namely Karang Sari starfruit agro-tourism and Selorejo orange agro-tourism which had been determined using accidental sampling technique as a sampling method using interviews, observation, documentation and questionnaires for data collection. The results of the study reveal that the attributes that need to be improved are bathrooms, protective fences, security officers, information does not disappoint, trash bins, tourist markets, delivery of opinions, information centers, employees are easily found, resting places, fruit that is free to eat. The most considered factor in the development of Karang Sari star fruit agro tourism is the fruit that is free to eat.

Keywords: quality deployment, QFD, agro tourism development.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, rahmat, hidayah dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Agrowisata Belimbing Karangsari di Kota Blitar” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, dan mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari hambatan serta kesulitan. Namun dalam penyusunan tugas akhir ini saya berusaha mengerjakan dengan sebaik mungkin. Saya menyadari atas kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang saya miliki. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan solusi atas segala permasalahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd selaku rector Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Hj. Ida Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. H. Marsudi, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang

4. Baroya Mila Shanty, S.E.,M.M selaku pembimbing I yang dengan ikhlas mendidik dan memberi motivasi serta membimbing saya dengan tekun dan terus menerus.
5. Dra. Triningsih Sri Supriyati, S.E.,M.P selaku pembimbing II yang dengan ikhlas mengajari dan membimbing saya dengan tekun dan terus menerus.
6. Dra. Sri Nastiti Andharini, MM. selaku dosen wali Manajemen F 2014 yang telah dengan sabar dan tulus mendidik saya selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, wawasan dan keterampilan.
8. Kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dengan tulus dan selalu memberikan dukungan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
10. Terima kasih kepada teman-teman kelas saya, Manajemen F 2014 yang telah memberikan dukungan
11. Terima kasih kepada teman-teman bimbingan yang menjadi teman berjuang bersama sejak awal skripsi

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a yang tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah, Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang,

2019

Penulis,

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas	8
2. Metode Pengendalian Kualitas	15
3. Penyebaran Kualitas (<i>Quality Function Deployment</i>)	15
4. <i>House of Quality</i>	16
5. Pariwisata	18
6. Pengembangan Pariwisata.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pikir	23
BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi Penelitian	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25

D. Teknik Pengambilan Sampel	27
E. Devinisi Operasional Variabel	27
F. Jenis dan Sumber Data	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder	31
G. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Wawancara	32
2. Observasi	32
3. Kuisisioner	32
4. Dokumentasi	33
H. Teknik Pengukuran Variabel	33
I. Uji Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	35
J. Alat Analisis Data	36
1. Customer Needs	36
2. Planning Matrix	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Agrowisata Belimbing Karangsari	42
1. Sejarah Perusahaan	42
2. Visi dan Misi Perusahaan	43
3. Struktur Organisasi	44
4. Aspek Operasional Agrowisata Belimbing Karangsari	52
5. Aspek Pemasaran Agrowisata Belimbing Karangsari	60
6. Profil Agrowisata Jeruk Selorejo	62
B. Karakteristik Responden	69
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	69
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	70
3. Karakteristik Berdasarkan Agrowisata Lain yang Dikunjungi	72
C. Hasil Uji Instrumen	73
1. Hasil Uji Validitas	74
2. Hasil Uji Reliabilitas	75
D. Hasil Analisis Data	76
1. Customer Needs	76
2. Planning Matrix	78
3. House of Quality	91
E. Pembahasan	98

BAB V. PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

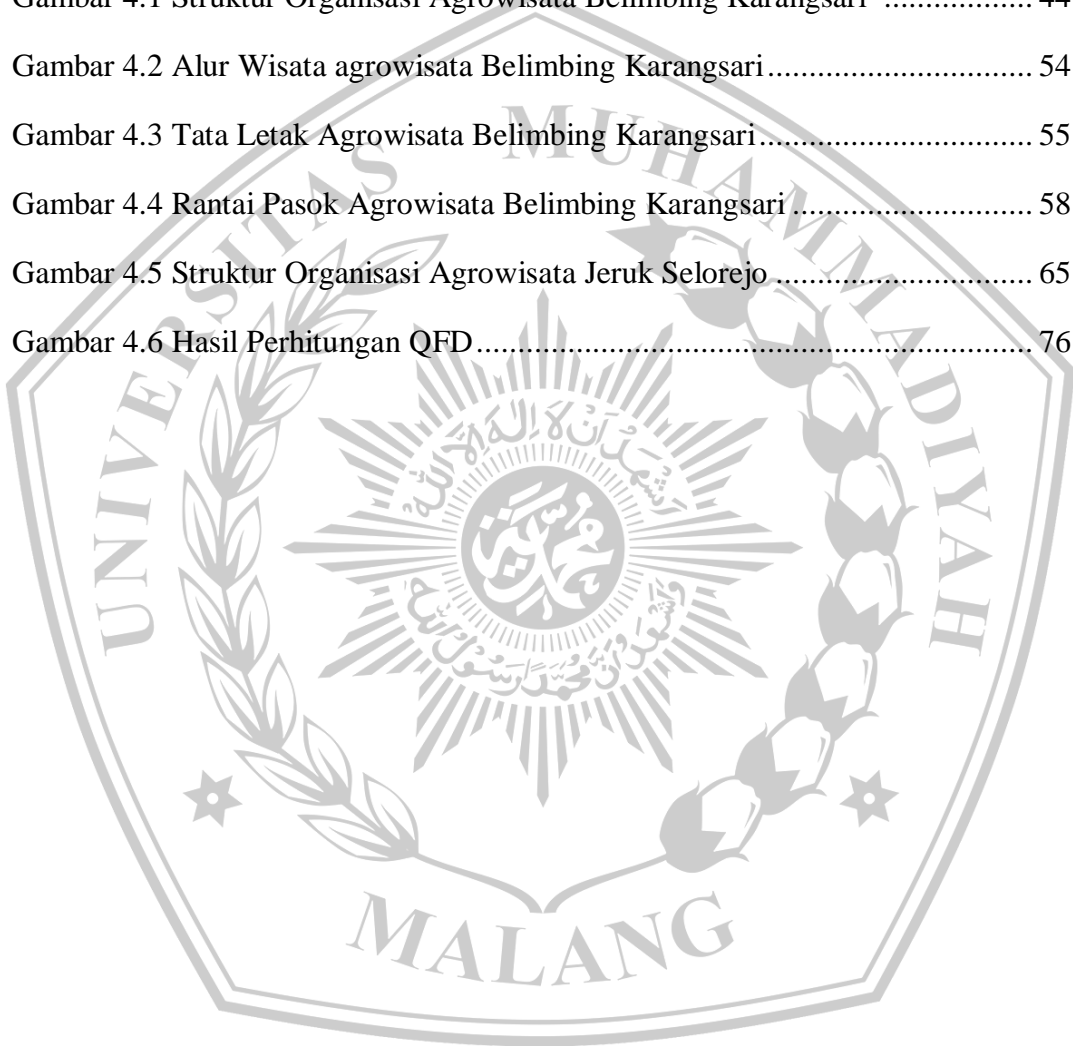
Tabel 1.1	Daftar Keluhan Pengunjung Agrowisata.....	4
Tabel 3.1	Jumlah Pengunjung Agrowisata Belimbing Karangsari Th 2017... ..	26
Tabel 3.2	Skala Likert.....	34
Tabel 3.3	Simbol dan Nilai Relationship Matrix.....	40
Tabel 3.4	Simbol technical Corelation.....	41
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Kerja Agrowisata Belimbing Karangsari	50
Tabel 4.2	Pendidikan Terakhir Karyawan Agrowisata.....	51
Tabel 4.3	Jam Kerja Petani Agrowisata.....	52
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden Agrowisata Belimbing	69
Tabel 4.5	Jenis Kelamin Responden Agrowisata Jeruk.....	70
Tabel 4.6	Usia Responden Agrowisata Belimbing	71
Tabel 4.7	Usia Responden Agrowisata Jeruk.....	71
Tabel 4.8	Agrowisata Lain yang Dikunjungi responden Agrowisata Belimbing	72
Tabel 4.9	Agrowisata Lain yang Dikunjungi responden Agrowisata Jeruk ..	73
Tabel 4.10	Uji Validitas	74
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12	Voice Of Custoimer.....	76
Tabel 4.13	Importance to Customer	78
Tabel 4.14	Customer Satisfaction Performance	81
Tabel 4.15	Competitive Satisfaction Performance	83
Tabel 4.16	Goal	85
Tabel 4.17	Atribut Perbaikan	86
Tabel 4.18	Improvement Ratio.....	87
Tabel 4.19	Sales Point.....	89
Tabel 4.20	Raw Weight dan Normalized Raw Weight.....	90

Tabel 4.21 Respon Teknis	92
Tabel 4.22 Relation Matrix	93
Tabel 4.23 Respon Teknis	94
Tabel 4.24 Simbol Technical Corelation	94
Tabel 4.25 Bachmarking	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan QFD.....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	23
Gambar 3.1 Bagan House Of Quality	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Agrowisata Belimbing Karangsari	44
Gambar 4.2 Alur Wisata agrowisata Belimbing Karangsari.....	54
Gambar 4.3 Tata Letak Agrowisata Belimbing Karangsari.....	55
Gambar 4.4 Rantai Pasok Agrowisata Belimbing Karangsari	58
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Agrowisata Jeruk Selorejo	65
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan QFD.....	76



DAFTAR PUSTAKA

- A.J. Muljadi, A. W. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Heizer, J., & Rander, B. (2015). *Manajemen Operas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrianto Nur, B. S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ishak, A. (2010). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonista.
- Yuri, T., & Nurcahyo, R. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks.

LEMBAGA INFORMASI DAN PUBLIKASI-FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Orisinalitas Publikasi Ilmiah

Nomor: E.4/012/2/LIP/FEB-UMM/V/2019



Menyatakan artikel yang berjudul:

PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA AGROWISATA BELIMBING KARANGSARI DI KOTA BLITAR

atas nama

Dena Priandani Putri

Setelah melalui telaah manual dan pendekteksian plagiarisme melalui software Turnitin,
indeks plagiarisme naskah tersebut dibawah 25% dan dinyatakan
memenuhi kriteria bebas plagiasi



Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Idah Zuhroh, M.M



Malang, 11 Mei 2019
Kepala LIP FEB



Novi Puji Lestari, S.E., M.M